

博政办字〔2020〕19号

**博山区人民政府办公室  
关于印发《博山区镇级便民服务中心政务服务  
“一窗通办·一次办好”改革实施方案》  
的通知**

各镇人民政府、街道办事处，区政府有关部门、有关单位：

为推动“一次办好”改革向基层延伸，加快推进基层政务服务体系建设，打造便捷高效的镇级“一窗通办”政务服务平台，经研究制定《博山区镇级便民服务中心政务服务“一窗通办·一次办好”改革实施方案》，现印发给你们，请贯彻落实。

博山区人民政府办公室

2020年5月14日

# 博山区镇级便民服务中心政务服务 “一窗通办·一次办好”改革实施方案

为推动“一次办好”改革向基层延伸，根据省政府办公厅《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83号）要求，贯彻落实市委对标学习深圳优化营商环境“一号改革工程”以及市区相关文件精神，加快推进基层政务服务体系建设，打造便捷高效的镇级“一窗通办”政务服务平台，提升群众和企业获得感，特制定本方案。

## 一、总体目标

根据市委对标学习深圳优化营商环境“一号改革工程”部署，紧扣群众和企业办事“一窗受理·一次办好”的目标，坚持需求导向、问题导向、目标导向，改革完善基层便民服务中心的体制机制，整合基层行政审批和公共服务事项进驻镇级便民服务中心，全面推进基层政务服务集中管理、“一窗通办”、自助服务、一枚印章管审批服务等改革，建设便民利民的一体化政务服务平台，打造深化“一次办好”改革的博山样板。

## 二、主要任务

镇级“一窗通办·一次办好”便民服务中心建设主体为各镇人民政府（街道办事处），区行政审批服务局（政务服务管理办公室）等有关部门根据各自职能做好指导工作。

（一）事项梳理。按照“应进必进”原则，建立事项下放多

部门审核机制。由区行政审批服务局（区政务服务管理办公室）牵头，对纳入镇级便民服务中心“一窗通办”政务服务平台统一受理的行政审批和公共服务事项进行梳理。原则上就业创业、社会保障、医疗保障、不动产登记、社会救助、商事登记、市场准入等镇级政务服务事项全部进驻，形成《镇级“一窗通办”政务服务事项清单》和《镇级“一窗通办”政务服务受理手册》，并向社会公告，实现群众和企业到镇（街道）办事“只进一扇门”。

（二）流程优化。按照全领域无差别“一窗通办·一次办好”的模式，设置“市场准入”“公共服务”“保障救助”“综合业务”等“4+X”综合窗口，并逐步形成“一窗综合办理”服务工作新机制。深化审批流程再造改革，将个体工商户食品经营许可“现场勘验”改革为“承诺告知”，减少审批环节。推行“一证制”改革，将办理个体工商户餐馆、美发店、书店等群众眼中的“一件事”，涉及到的多个证照改革为核发一张“行业综合许可证”。完善办事指南和工作规程，方便群众办事。依托政务服务网，实行镇级事项区内各镇（街道）间全域通办。

（三）环境优化。坚持“资源整合、因地制宜、节约实用”原则，各镇（街道）建设规范、透明、便捷的“一窗通办”政务服务大厅，提供自助网办区、等候休息区等办事环境，更好地满足人民群众的政务服务需求。配置必要的办公和群众办事所需的设施，提供政务自助终端机、自助申报电脑、高拍仪、复印机等

设备，逐步添置大厅屏幕、叫号机、“好差评”系统等信息化设备，优化政务服务环境。

（四）人员配置。根据“一窗通办·一次办好”改革要求，镇（街道）按照便民服务中心实际编制落实工作人员，人数不足的，通过政府购买服务等方式招聘政务服务专员，便民服务中心主任切实落实专职管理职责。将目前便民服务中心大厅各站所委办派驻管理的人员、职能、设备、事项划转到便民服务大厅，实现统一集中管理。区行政审批服务局（区政务服务管理办公室）统一开展业务培训和上岗指导，统一着装、佩证上岗。条件成熟的镇（街道），在整合现有机构、人员、事项、设备的基础上，探索设立审批服务所。

（五）权限下放。按照区镇都能办理，都要下放到镇的原则。由区行政审批服务局（区政务服务管理办公室）牵头，对区级审批服务事项进行梳理，符合下放条件的，一律下放。除法律法规有特殊规定的外，可以试行授权委托审批和网上远程审批等方式。推行镇（街道）便民服务中心“一枚印章管审批服务”制度。镇级大厅出具的相关证照材料探索加盖镇（街道）便民服务中心印章（除法律法规有特殊规定外）。

（六）服务提效。建立健全镇级便民服务中心政务公开、首问责任、一次性告知、容缺受理、现场管理等各项制度，规范服务行为，推进标准化管理。深化“帮办代办”服务模式，建立镇（街道）、村（社区）代办服务机制，组建代办员队伍、明确代

办事项、制订代办管理制度。定期开展窗口服务人员和代办人员的业务培训，培育“一岗多能”服务能手。提倡镇级便民服务中心工作日中午、周六无休，窗口工作人员落实岗位考核补贴，原则上2年内岗位保持不变，考核优秀比例适当提升。

（七）政务下延。村（社区）设立便民服务站，按实际需求设置1至2个综合办事窗口，配备综合窗口办事人员，确保全天候有办事接待人员，实现代缴、代办、代理等基本服务事项可办。流程简便符合现场办理条件的事项，即时直接办理；资料齐全符合代受理条件的事项，通过政务服务网等业务平台上报镇便民服务中心或区政务服务中心窗口办理；服务对象咨询有关法律、法规 and 政策的，应将有关部门的具体要求明确告知申请人。

（八）分类引导。镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）要充分依托政务服务网、政务自助终端机等网上申报渠道，推行“在线申报、网上审批、邮政速递”办理模式，加快推进政务事项“零跑腿”，提升基层办事效率和服务水平。同时，通过现场引导、分批辅导、进村入企等方式，主动宣传网上办事功能，进一步提升知晓率和使用率。

（九）效能监察。各镇（街道）要建立健全监督机制，强化对窗口工作人员的绩效考核管理，在便民服务中心设立引导诉求服务台及为民服务意见箱，公开监督举报电话。区行政审批服务局（政务服务管理办公室）要建立健全监督考核机制，定期和不定期进行监督考核，全区统一每月开展群众满意率等政务服务指

数测评，在现有“服务评议卡”的基础上，逐步将“好差评”系统延伸至所有镇级便民服务中心，通过线上、线下“好差评”的评定推进全区政务服务水平实现整体大提升。

### 三、实施步骤

#### （一）工作筹备阶段

5月上旬，由区行政审批服务局（政务服务管理办公室）牵头，负责统筹、协调和监督镇级便民服务中心政务服务“一窗通办·一次办好”改革各项任务的推进和落实，协调组织、动员、宣传等工作。各镇（街道）、区级各部门成立相应机构，明确工作内容、责任分工、完成时限。

#### （二）推进实施阶段

5月中旬，区委编办、区司法局、区行政审批服务局（政务服务管理办公室）组织全区各单位开展进驻镇级便民服务中心事项梳理，形成政务服务事项清单。

5月底前，区级各部门、单位会同属地政府开展办事指南、业务手册编制和审批流程优化工作。各镇（街道）完成镇级便民服务中心各功能区和窗口设置，落实中心审批人员，不足部分以政府购买服务方式招聘若干名政务服务专员，费用由属地政府自行承担，并配置中心主任专职管理，同步明确村级便民服务站办事人员。

#### （三）完善提高阶段

6月底前，以博山镇为试点，全面完成政务服务“一窗通办”

改革，并开展全方位评估，提出完善提高意见，届时全区全面推广。

9月底前，全面实现全区镇级便民服务中心政务服务“一窗通办”改革，总结经验和做法，进一步规范政务服务。

#### 四、工作要求

（一）统一思想认识。各镇（街道）、区级各单位要充分认识镇级便民服务中心政务服务“一窗通办”改革是全面推进“一次办好”改革向基层延伸和基层治理体系建设的重要举措。镇（街道）党委（党工委）、政府（办事处）作为基层政务服务平台建设的责任主体，要明确分管领导，配备至少1名专职中层干部负责，做到场地设施、事项进驻、人员配置、日常运转、监督考核“五个到位”，切实提升基层政务服务能力。区级各行政审批和公共服务主管部门要以服务群众、方便群众为出发点，规范赋权事项，成熟一批，赋予一批，推进编制资源向镇（街道）倾斜，事项办理向中心集中，确保基层放得下、接得住。

（二）抓好分工落实。各责任单位要按照实施方案明确的任务分工和时间节点推进各项工作，确保工作早推进、任务早完成、目标早实现。区行政审批服务局（政务服务管理办公室）、区司法局、区电政信息中心采取边建设边指导边检查的方式，对各镇（街道）、区级各部门的推进进度和完成情况进行通报，对工作不到位问题，进行督促整改。

（三）强化宣传引导。要通过电视、报纸、微信等各类新闻媒体，广泛宣传镇级便民服务中心政务服务“一窗通办”模式改革工作，进一步营造改革便民利民的社会氛围，让广大基层群众了解此项创新举措所带来的办事便利，引导企业和群众就近选择便民服务中心办事，更多选择政务自助终端机、政务服务网等线上申报，提高政务服务质量和审批效率，实现“就近办”和“一次办好”。